



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Teori Judul

##### 2.1.1 Pengertian Aplikasi

Menurut oleh Pane, dkk (2020:53), menyatakan bahwa “Aplikasi adalah suatu perangkat lunak (*software*) atau program komputer yang beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu”.

Menurut Habibi dan Karnovi (2020:14), berpendapat bahwa “Aplikasi adalah sebuah program siap pakai yang bisa dipakai untuk menjalankan sejumlah perintah dari pengguna aplikasi itu sendiri”.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan suatu program yang beroperasi pada sistem tertentu untuk melaksanakan perintah pengguna dengan tujuan dan manfaat tertentu.

##### 2.1.2 Pengertian Perencanaan

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 Pasal 1, “Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan yang tepat, melalui urutan pilihan, dengan memperhitungkan sumber daya yang tersedia”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Perencanaan adalah proses, perbuatan merencanakan (merancang)”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Perencanaan adalah upaya untuk mencapai tujuan dan menentukan tahapan-tahapan untuk mencapai tujuan tersebut.

##### 2.1.3 Pengertian Pembelian

Menurut Solihin dan Nusa (2017), ”Pembelian adalah sebagai salah satu fungsi dari pembelanjaan atau merupakan kegiatan dari pembelanjaan. ”



Menurut Nofiyani (2021), “Pembelian merupakan transaksi yang dilakukan untuk pengadaan barang atau jasa.”

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pembelian adalah serangkaian tindakan untuk mendapatkan barang dan jasa melalui penukaran, dengan maksud untuk digunakan sendiri atau dijual kembali.

#### **2.1.4 Pengertian Barang**

Menurut Riyono dan Budiharja (2016:98) “Barang adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan konsumen baik berwujud maupun tidak berwujud yang diterima oleh pembeli agar dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen.”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Barang adalah benda umum (segala sesuatu yang berwujud atau berjasad)”.

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, dan dapat diperdagangkan, dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen atau Pelaku Usaha.

#### **2.1.5 Pengertian Penyediaan Jasa**

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia No.54 Tahun 2010 Pasal Ayat 12 “Penyediaan Jasa adalah badan usaha atau perorangan yang menyediakan Jasa Kontruksi, Konsultasi dan Jasa lainnya”.

#### **2.1.6 Pengertian Metode *Customer Relationship Management* (CRM)**

Menurut Efendi dkk, (2022), CRM adalah strategi bisnis yang terdiri dari software dan layana yang didesain untuk meningkatkan layanan (*profit*), pendapatan (*revenu*) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Caranya adalah dengan membantu berbagai bentuk perusahaan untuk mengidentifikasi



pelanggannya dengan tepat, memperoleh lebih banyak pelanggan dengan lebih cepat, dan mempertahankan kesetiaan pelanggannya.

### **2.1.7 Pengertian Web**

Rerung (2018:1), “*Web* adalah jaringan komputer yang terdiri dari kumpulan situs internet yang menawarkan teks dan grafik dan suara dan sumber daya animasi melalui *hypertext transfer protokol*”.

Abdulloh (2018:1), “*Website* atau *web* dapat diartikan sebagai kumpulan shalaman yang berisi informasi data digital baik berupa teks, gambar, animasi, suara, dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui jalur koneksi internet sehingga dapat diakses dan dilihat oleh semua orang diseluruh dunia”.

Jadi, dapat penulis simpulkan bahwa pengertian web adalah jaringan komputer yang terdiri dari kumpulan situs internet berupa teks, gambar, animasi, suara, dan video atau gabungan dari semuanya yang disediakan melalui *hypertext transfer protokol*”.

### **2.1.8 Pengertian Mobile**

Menurut Ardian dan Fernando (2020), “*Mobile* dapat di artikan sebuah program aplikasi yang dapat dijalankan atau digunakan walaupun pengguna berpindah-pindah dari satu tempat ketempat yang lain serta mempunyai ukuran yang kecil.”

Menurut Prakarsya (2019) “*Mobile* adalah suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan aplikasi pada piranti berukuran kecil, portable, dan wireless serta mendukung komunikasi.”

Jadi, dapat penulis simpulkan bahwa pengertian *Mobile* adalah sebuah sistem perangkat lunak yang memungkinkan setiap pemakai melakukan mobilitas dengan perlengkapan digital perusahaan pada telepon genggam atau seluler.



### 2.1.9 Pengertian Aplikasi Perencanaan Pembelian Barang & Penyediaan Jasa dengan Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada PT. Semesta Jaring Media Berbasis Web Mobile

Aplikasi Perencanaan Pembelian Barang & Penyediaan Jasa dengan Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada PT. Semesta Jaring Media Berbasis Web Mobile adalah suatu aplikasi yang dibuat untuk mempermudah customer dalam proses komunikasi dengan teknisi PT. Semesta Jaring Media sehingga lebih efektif dan efisien

## 2.2. Teori Khusus

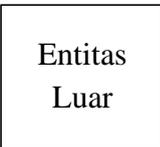
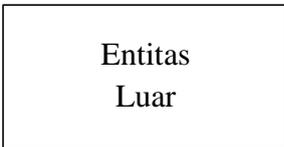
### 2.2.1 Pengertian DFD

Menurut Rusmawan (2019:52), Data Flow Diagram merupakan gambaran suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik di mana data tersebut mengalir.

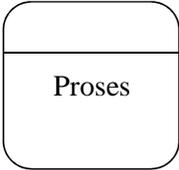
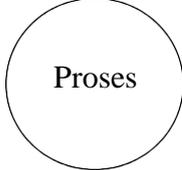
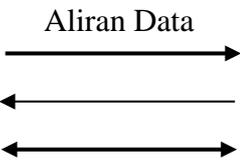
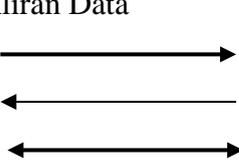
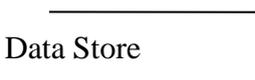
DFD (*Data Flow Diagram*) berfungsi sebagai alat pembuatan model yang memungkinkan professional sistem untuk menggambarkan sistem sebagai suatu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu sama lain dengan alur data, baik itu secara manual maupun komputerisasi.

Berikut adalah simbol-simbol yang ada pada *Data Flow Diagram* :

**Tabel 2.1** Simbol-Simbol *Data Flow Diagram*

No	Gane/Sarson	Yourdan/De Marco	Keterangan
1.			Entitas eksternal, dapat berupa orang/unit yang berinteraksi dengan sistem tetapi diluar system.

Lanjutan Tabel 2.1 Simbol-Simbol *Data Flow Diagram*

No	Gane/Sarson	Yourdan/De Marco	Keterangan
2.			Orang, unit yang mempergunakan atau melakukan transformasi data. Komponen fisik tidak diidentifikasi.
3.			Aliran data dengan arah khusus dari sumber ke tujuan
4.			Penyimpanan data atau tempat data direfer oleh proses

Sumber : Rusmawan (2019:54)

### 2.2.2 Pengertian ERD

Menurut Rusmawan (2019:64), ERD merupakan gambaran grafis dari suatu model data yang menyertakan deskripsi detail dari seluruh entitas (*entity*), hubungan (*relationship*), dan batasan (*constraint*) untuk memenuhi kebutuhan system analis dalam menyelesaikan pengembangan sebuah sistem.

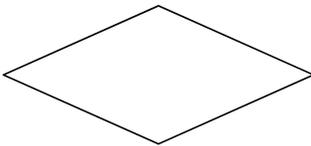
Menurut Suprpto (2021:70), ERD adalah suatu cara untuk menjelaskan kepada para pemakai tentang dokumentasi yang digunakan untuk menyajikan relasi, dan tentang hubungan antar data secara *logic*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan ERD adalah dokumentasi atau gambaran grafis dari suatu model data yang menyertakan deskripsi detail dari seluruh entitas (*entity*), hubungan (*relationship*), dan batasan (*constraint*) untuk memenuhi kebutuhan sistem analis dalam menyelesaikan pengembangan sebuah sistem.



Berikut adalah simbol-simbol yang ada pada *Entity Relationship Diagram* :

**Tabel 2.2** Simbol-Simbol *Entity Relationship Diagram*

No	Simbol	Keterangan
1.		Entitas mendeskripsikan tabel
2.		Atribut mendeskripsikan field dalam table
3.		Relasi mendeskripsikan hubungan antar table
4.		Garis medeskripsikan penghubung antar himpunan relasi.

Sumber : Rusmawan (2019:54)

Simbol-simbol ERD yang sering digunakan antara lain sebagai berikut:

1. Persegi panjang menyatakan himpunan entitas.
2. Oval menyatakan atribut (*atribut key* digaris bawah).
3. Belah ketupat menyatakan himpunan relasi.
4. Garis menyatakan penghubung antara himpunan relasi dengan himpunan entitas dengan atributnya.

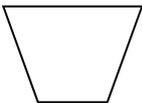
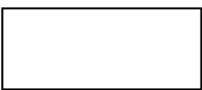
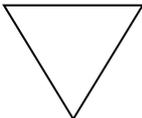
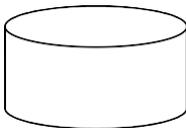
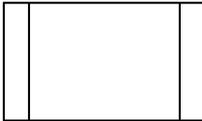
### 2.2.3 Pengertian Blockchart

Menurut Kristanto (2018:75), “Block Chart berfungsi untuk memodelkan masukan, keluaran, proses maupun transaksi dengan menggunakan simbol-simbol tertentu”.

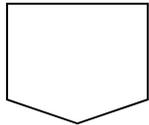
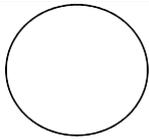
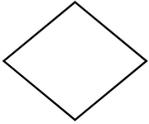
Berikut simbol-simbol yang sering digunakan dalam block chart :



Tabel 2.3 Simbol-simbol pada Block Chart

No	Simbol	Keterangan
1.		Menandakan dokumen, bisa dalam bentuk surat, formulir, buku/bendel, berkas atau cetakan
2.		Multi dokumen
3.		Proses manual
4.		Proses yang dilakukan oleh komputer
5.		Menandakan dokumen yang diarsipkan (arsip manual)
6.		Data penyimpanan (data storage)
7.		Proses apa saja yang tidak terdefinisi termasuk aktivitas fisik

Lanjutan Tabel 2.3 Simbol-simbol pada *Block Chart*

No	Simbol	Keterangan
8.		Terminasi yang mewakili simbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang lain
9.		Terminasi yang mewakili simbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang sama
10.		Terminasi yang menandakan awal dan akhir dari suatu aliran
11.		Pengambilan keputusan (decision)
12.		Layar peraga (monitor)
13.		Pemasukan data secara manual

Sumber: Kristanto (2018:75-77)



### 2.2.4 Pengertian Flowchart

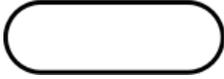
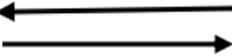
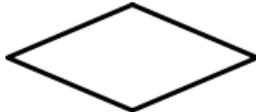
Menurut Hanief dan Jeprina (2020:8), “*Flowchart* adalah suatu teknik untuk menggambarkan urutan logika dari suatu prosedur penyelesaian masalah”.

Sedangkan, menurut Pratiwi (2020:14), “*Flowchart* adalah bentuk gambar/diagram yang mempunyai aliran satu atau dua arah secara sekuensial”.

Dengan demikian, dapat disimpulkan *Flowchart* adalah suatu teknik dalam bentuk gambar/diagram yang mempunyai aliran urutan logika sebagai suatu prosedur dalam penyelesaian masalah.

Berikut adalah simbol-simbol yang ada pada *Flowchart* :

**Tabel 2.4** Simbol-Simbol *Flowchart* dan Fungsinya

No.	Simbol	Fungsi
1.	Terminator 	Menyatakan awal/akhir suatu program
2.	Garis Alir 	Menyatakan jalannya alur atau proses
3.	Input/Output Data 	Menyatakan <i>input</i> / <i>output</i> suatu program
4.	Proses 	Menyatakan proses pengolahan data
5.	Decision 	Menunjukkan pilihan kondisi tertentu (ya/tidak)

Lanjutan Tabel 2.4 Simbol-Simbol *Flowchart* dan Fungsinya

No.	Simbol	Fungsi
6.	Subprogram 	Proses menjalankan subprogram
7.	Preparation 	Pemberian nilai awal

Sumber : Putri (2019:8)

### 2.2.5 Pengertian Kamus Data

Sukamto dan Shalahuddin (2018:73), “Kamus data adalah kumpulan daftar elemen data yang mengalir pada sistem perangkat lunak sehingga masukan (input) dan keluaran (output) dapat dipahami secara umum (memiliki standar cara penulisan)”.

Kamus data memiliki beberapa simbol untuk menjelaskan informasi tambahan, sebagai berikut :

Tabel 2.5 Simbol Kamus Data

No	Simbol	Keterangan
1.	=	disusun atau terdiri dari
2.	+	Dan
3.	[   ]	baik ... atau ...
4.	{ } <sup>n</sup>	n kali diulang / bernilai banyak
5.	( )	data opsional
6.	*...*	batas komentar

Sumber: Sukamto dan Shalahuddin (2018:74)



## 2.3 Teori Program

### 2.3.1 HTML

Menurut Devi (2020:1), “*Hypertext Markup Language* (HTML) adalah sebuah bahasa markah yang digunakan untuk membuat sebuah halaman web, menampilkan berbagai informasi dalam sebuah penjelajah web internet dan memformat hiperteks sederhana yang ditulis dalam berkas format ASCII agar dapat menghasilkan tampilan wujud yang terintegrasi”.

Menurut Hidayatulah dan Kawistara yang dikutip oleh Ayu dan Permatasari (2018:20), “*Hypertext Markup Language* (HTML) adalah Bahasa standard yang digunakan untuk menampilkan halaman web” Yang bisa dilakukan dengan HTML yaitu:

1. Mengatur tampilan dan halaman web dan isinya.
2. Membuat tabel dalam halaman web.
3. Mempublikasikan dalam halam web secara *online*.
4. Membuat *form* yang bisa digunakan untuk menangani registrasi dan transaksi via web.

Contoh: Setiap dokumen HTML diawali dan diakhiri dengan tag HTML.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *Hyper Text Markup Language* (HTML) adalah bahasa standar yang merupakan teks murni yang berisi instruksi yang diterjemahkan oleh browser dan ditampilkan secara *visual* di komputer pengguna.

### 2.3.2 XAMPP

Menurut Huda (2020:14) “Suatu sistem operasi dengan menggunakan web server local memungkinkan sebuah web dinamis bisa diakses secara lokal, yang memiliki berbagai fasilitas seperti Windows, Linux, Mac, dan Solaris”.

Menurut MADCOMS (2016:16), “Xampp adalah sebuah paket kumpulan software yang terdiri dari Apache, MySQL, PhpMyAdmin, PHP, dan Filezilla.”



Dapat disimpulkan, XAMPP adalah paket kumpulan software yang berisi web server local yang memungkinkan sebuah web dapat diakses secara local yang terdiri dari Apache, MySQL, PhpMyAdmin, PHP, Perl, Filezilla dan lain-lain

### 2.3.3 PHP

Menurut Jannah, dkk., (2019:1), *Hypertext Preprocessor* atau lebih akrab dengan sapaan PHP merupakan bahasa pemrograman script server-side yang didesain untuk pengembangan web.

Menurut Abdulloh (2018:127), PHP merupakan kependekan dari *Hypertext Preprocessor* yaitu bahasa pemrograman web yang dapat disisipkan dalam skrip HTML dan bekerja di sisi server.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa PHP (*Hypertext Preprocessor*) merupakan bahasa pemrograman yang berbentuk scripting HTML bekerja di sisi server yang didesain untuk pengembangan web.

### 2.3.4 MYSQL

Menurut Kurniawan yang dikutip oleh Pahlevi dkk., (2018:28), “MySQL adalah salah satu jenis *database* yang banyak digunakan untuk membuat aplikasi berbasis web yang dinamis. MySQL termasuk jenis RDBMS (*Relational Database Management System*). MySQL ini mendukung Bahasa pemrograman PHP. MySQL juga mempunyai *query* atau bahasa SQL (*Structured Query Language*) yang *simple* dan menggunakan *escape character* yang sama dengan PHP”.

Sedangkan menurut Lavarino dan Yustanti (2016:73), “MySQL (*MY Structure Query Language*) adalah salah satu *Database Management System* (DBMS) dari sekian banyak DBMS seperti Oracle, MS SQL, Postagre SQL, dan lainnya. MySQL berfungsi untuk mengolah Basis Data menggunakan bahasa SQL. MySQL bersifat *open source* sehingga kita bisa menggunakannya secara gratis”.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa MySQL merupakan salah satu jenis *Database Management System* (DBMS) yang



digunakan untuk membuat aplikasi berbasis web dinamis yang bersifat *open source*.

### 2.3.5 CSS

Menurut Sulistiono (2018:2), CSS (*Cascading Syle Sheet*) merupakan aturan untuk mengendalikan beberapa komponen dalam sebuah web sehingga akan lebih terstruktur dan seragam.

Menurut Abdulloh (2018:45), css adalah singkatan dari *Cascading Syle Sheet* yaitu dokumen web yang berfungsi mengatur elemen HTML dengan berbagai *property* yang tersedia sehingga dapat tampil dengan berbagai gaya yang diinginkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan CSS singkatan dari *Cascading Syle Sheet* merupakan untuk mengendalikan beberapa komponen dalam sebuah web dengan berbagai *property* yang tersedia sehingga dapat tampil dengan berbagai gaya yang diinginkan.

### 2.3.6 JavaScript

Menurut Rudjiono dan Saputro (2020:61) “Javascript adalah bahasa pemrograman atau kode script yang diletakan bersama kode HTML ataupun terpisah yang digunakan untuk membuat tampilan website lebih dinamis”.

Menurut Hidayatullah dan Kawistara (2015) “JavaScript (js) ialah suatu bahasa scripting yang digunakan sebagai fungsionalitas dalam membuat suatu web”.

Jadi, JavaScript adalah bahasa *scripting* yang berfungsi untuk menambah fungsi dalam membuat suatu web yang dapat digunakan untuk membuat tampilan web menjadi dinamis

### 2.3.7 PHP MyAdmin

Hikmah,dkk (2015:2), “*PHPMYAdmin* merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk membuat *database*, pengguna (*user*), memodifikasi tabel,



maupun mengirim *database* secara cepat dan mudah tanpa harus menggunakan perintah (*command*) *SQL*”.

Menurut Rahman dalam (Supriyanta, 2015) “PHP My Admin adalah sebuah software berbasis pemrograman PHP yang dipergunakan sebagai administrator MySQL melalui browser (web) yang digunakan untuk management database”.

Jadi, PHP MyAdmin adalah software yang digunakan sebagai administrator MySQL melalui *browser* yang digunakan untuk manajemen database data yang lebih baik.

## **2.4. Teori Umum**

### **2.4.1 Pengertian Internet**

Menurut Muslim dan Dayana (2016:39) “Internet (kependekan dari *interconnection-networking*) secara harfiah ialah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar Internet Protocol Suite (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia. Internet (*Interconnected Network*) merupakan sekumpulan jaringan yang saling terhubung dimana jaringan tersebut menyediakan sambungan global informasi. Dalam hal ini komputer yang sebelumnya stand-alone kini dapat berhubungan langsung dengan host-host atau komputer-komputer yang lain”.

Menurut Walidaini (2018:38) “Internet merupakan jaringan yang dapat menghubungkan banyak komputer untuk mengirim berita, memperoleh informasi ataupun mentransfer data. Internet dapat digunakan sebagai media pembelajaran untuk mengakses informasi yang bersifat edukatif. Internet merupakan salah satu media pembelajaran yang dianggap update, efektif, mudah, dan terpercaya dalam memenuhi kebutuhan informasi khususnya mengenai pembelajaran tanpa terkendala ruang dan waktu”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa internet adalah sistem global yang merupakan gabungan dari banyak jaringan komputer yang saling terhubung agar dapat menyampaikan informasi secara lebih cepat ke banyak penggunanya.



### **2.4.2 Basis Data**

Menurut Faridi dkk (2016:192) “Database adalah sebuah struktur yang umumnya dikategorikan dalam 2 hal: sebuah database flat dan sebuah database relasional. Database relasional lebih disukai karena lebih masuk akal dibandingkan database flat”.

Menurut Anhar (2016:19) “Database (basis data) dapat diartikan sebagai suatu pengorganisasian data dengan bantuan komputer, yang memungkinkan dapat diakses dengan mudah dan cepat”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa basis data adalah pengorganisasian data dengan bantuan komputer yang terdiri dari database flat dan database relasional yang memungkinkan data dapat diakses secara lebih cepat.

### **2.4.3 Perangkat Lunak**

Menurut Laila dan Kusumadiarti (2018:86) “Perangkat Lunak adalah sebuah perangkat yang terdiri dari objek-objek yang merupakan konfigurasi dari :

- a. Program: perintah (program komputer) yang bila dieksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan
- b. Dokumen: menggambarkan operasi dan kegunaan program
- c. Data: struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional”.

Menurut Yanto (2018:49) “Perangkat lunak adalah program komputer yang terasosiasi dengan dokumentasi perangkat lunak seperti dokumentasi kebutuhan, model desain, dan cara penggunaan (user manual)”.

Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perangkat lunak adalah program komputer yang dibuat untuk memudahkan pekerjaan pengguna dalam mengolah banyak kebutuhan seperti mengolah data, gambar dan lain-lain.



## **2.5 Metode Pengembangan Sistem**

### **2.5.1 Metode *Waterfall***

Menurut Suwarti dan Catriwati (2020:100) “Inti dari metode *waterfall* adalah mengerjakan suatu kegiatan secara berurutan atau linier. Jika langkah satu belum dikerjakan maka tidak bisa melanjutkan pengerjaan ke langkah 2,3 dan seterusnya. Tahapan ke 3 akan bisa dilakukan jika tahap ke 1 dan ke 2 sudah dilakukan. Tahapan terakhir adalah pengujian dimana sistem yang dibangun layak atau tidak untuk digunakan pada sistem pengarsipan tagihan ini.”

### **2.5.2 Tahapan Metode *Waterfall***

Menurut Rosa dan Shalahuddin (2018:29), adapun tahapan-tahapan dari model *waterfall* yaitu:

1. Analisis Kebutuhan (*Requirements Analysis*) Dalam tahap ini beberapa hal yang sangat diperlukan sebelum ke tahap analisa, yaitu studi kelayakan (*feasibility study*), alokasi waktu dan menentukan cakupan sistem informasi administrasi pada Intensive English Course Ciledug Tangerang. Proses menganalisis kebutuhan system kemudian pengumpulan kebutuhan secara lengkap yang sesuai dengan sistem yang akan dibangun, sehingga nantinya sistem yang telah dibangun dapat memenuhi semua kebutuhan.
2. Desain Sistem dan Perangkat Lunak (*System and Software Design*) Desain dikerjakan setelah analisis dan pengumpulan data dikumpulkan secara lengkap. Proses ini berfokus pada: struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi *interface*, dan detail (*algoritma*) *procedural*.
3. Implementasi (*Implementation*) Proses menerjemahkan desain ke dalam suatu bahasa yang bisa dimengerti oleh komputer.
4. Integrasi dan Pengujian Sistem (*Integration and System Testing*) Proses pengujian pada logika, untuk memastikan semua pernyataan sudah diuji. Lalu dilanjutkan dengan melakukan pengujian fungsi system untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan memastikan bahwa input akan memberikan hasil yang actual sesuai yang dibutuhkan.



## 2.6 Referensi Jurnal

**Tabel 2.5 Referensi Jurnal**

<b>N O</b>	<b>JUDUL/PENULIS/TAHUN</b>	<b>MASALAH</b>	<b>TEORI</b>	<b>METODE</b>	<b>HASIL</b>
1.	Rancang Bangun Sistem Informasi Catering Berbasis Customer Relationship Management Pada Ria Catering. Mohd. Ilham Akbar Khoiri, Siti Monalisa Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 5, No. 2, Agustus 2019, Hal. 145-152 e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181	sistem informasi ini dapat diterapkan oleh Ria Catering agar dapat mempermudah kinerja Ria Catering	Customer Relationship Management, Data Pemesanan	Metode: Customer Relationship Management	Setelah merancang dan membangun sistem informasi Ria Catering maka kinerja dari staf di bagian kasir menjadi lebih cepat dan dapat mempermudah admin kasir dalam proses pemesanan dan pembuatan laporan
2	Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web PT. Buana Telekomindo	Proses pembelian, konsumen harus datang langsung ke perusahaan untuk memesan produk, Selain itu pada proses	Aplikasi, CRM	CRM	Sistem yang dibangun sudah dapat menunjang sistem CRM pada Aplikasi karena memiliki beberapa



		promosi dan pemasaran, perusahaan juga mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi produk karena belum mempunyai website yang terkait informasi produk perusahaan.			fitur, diantaranya berupa daftar produk terbaru kartu perdana XL dan AXIS dan yang sedang promo, media komunikasi yang memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi, media sosial yang dapat menunjang proses komunikasi via mobile, dan mampu meningkatkan pendapatan perusahaan dengan media yang mudah di akses.
3.	Penerapan Elektronik Customer Relationship Management (CRM) Dalam Penjualan Roti Berbasis Web, (2022),	Proses penjualan di masih dilakukan secara	Customer Relationship Management	Metode : Customer Relationship	Memudahkan dalam mengelola data penjualan



	Anggi Mela Ariska, Novica Irawati, Ahmad Muhazir,	manual, sehingga strategi yang ada di UD Roti Ali belum memuaskan pelanggan, Penyimpanan data penjualan dan data pelanggan juga masih dilakukan secara mencatat di nota, sehingga kurang efektif dan efisien.	(CRM), Service, Customers	Managem ent (CRM)	dan data pelanggan, mempermudah pelanggan dalam mengetahui informasi-informasi mengenai produk, mempermudah dalam melakukan pemesanan, pembayaran, serta adanya fitur diskon/pro mo dan bonus yang diberikan oleh UD Roti Ali kepada pelanggan
4.	Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Toko Urban Traffic Berbasis Web, (2022), Reza Christiando Purba, Aryo Nur Utomo	Bagaimana memperoleh dan memberikan informasi dari dan kepada customer dengan cepat	Customer, PHP, Sistem Informasi, Konsep CRM	Metode : Customer Relations hip Managem ent (CRM)	Penerapan metode Customer Relationship Management ini memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengetahui produk apa saja yang



					dijual dan melakukan pemesanan produk secara cepat. Sistem yang akan dirancang berfokus untuk membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang produk dan perusahaan, dan membantu pelanggan dalam proses pembelian secara online
5.	Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Jasa Meteorologi Berbasis Web, (2022), Imam Agustian Nugraha, Vidilla Rosalina, Suherman	Pelayanan yang dilakukan belum efisien dan praktis karena pengguna jasa harus datang ke kantor untuk memperoleh data yang diinginkan. Selain itu	Customer Relationship Management (CRM), Pelayanan Jasa Meteorologi, Sistem	Metode : Customer Relationship Management (CRM)	Membantu pengguna jasa mendapatkan informasi meteorologi, mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan jasa,



		<p>petugas pelayanan masih mencatat transaksi dalam buku yang kemudian diketik kembali pada aplikasi Microsoft Word, dan mengalami kesulitan dalam mencari berkas yang akan diberikan kepada pengguna jasa</p>			<p>pembuatan jadwal kunjungan atau pertemuan, mengajukan komplain pelayanan jasa, memberikan kritik dan saran serta mengukur kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas STAMET Kelas I Maritim Ser</p>
--	--	--	--	--	---